

Unklares Kundenanliegen

Beitrag beim Poetry Slam Connichi 2017

Von Silizia_Albrecht

„Ich hab es nicht nur gesehen – Es war wirklich da!“

Die Worte, meiner Kollegin, schallen durch den Raum. Ja, da waren wirklich kleine schwarze Punkte, die sich bewegten. Auf ihren Tisch, den PC und dem Schrank. Unser Arbeitsplatz, ein hoffnungsloser Fall – genauso wie unsere Arbeit selbst. Von wegen – Datenverarbeitung - wäre langweilig und wenig abwechslungsreich. Wenn es nach unseren Kunden geht, könnte man meinen wir kümmern uns um Kaiserinnen und Kaiser – in der Steinzeit! Stattdessen jedoch arbeite ich für einen großen Provider, der Internet / Telefon & TV anbietet.

Da bei scheint es jedoch – je weniger Ahnung ein Kunde hat, desto mehr setzt er voraus – vielmehr erwartet dieser. Ganz ehrlich, manches davon mag lustig sein, aber seinen wir doch mal ehrlich; am ende heißt es wieder „Servicewüste“ Deutschland! Doch wer kennt schon die andere Seite? Unter anderem ich und her nur ein kleiner Auszug aus meinem alltäglichen Wahnsinn.

Bei uns werden alle Briefe, Faxe und Emails verarbeitet. Dafür werden die Briefe vorsortiert – sofern die Post uns diese angeliefert hat – dann per Maschine geöffnet, per Hand jedoch ausgepackt und sortiert. Dann erhalten sie ein Label und werden eingescannt. Erst hier landet das Anliegen im System und wird von weiteren Kollegen, wie mich, nach Themen zugeordnet. Von dort geht die Reise weiter an andere Orte, um dort in die Endbearbeitung zu gehen.

~Langweilig! Ich höre euch schon schnarchen – aber hört mal zu;

Hättet ihr das gewusst, oder gedacht, dass es so abläuft?

Die meisten scheinen jedenfalls zu denken, dass jeder Mitarbeiter eine Postkiste bekommt, diese per Hand öffnet und das Anliegen direkt, mit eigener Formulierung beantwortet!

Ja, genau solche Kunden schreiben uns über ihre neue Email-Adresse, dass sie eben diese erneuert haben. Gezeichnet mit z.B M. Müller, S. Schulz oder einen anderen der tausendfach vorhandenen Namen aus Deutschland.

Keine Adresse.

Keine Kundennummer.

Eben solche Kunden wundern sich, warum ihr Anliegen – gesendet laut Protokoll an eine „ nicht antworten Adresse“ - immer noch nicht bearbeitet wurde.

Warum wohl?

Aber herrlich wie kreativ Kunden werden, wenn sie sauer sind.

„Lieber Gott, lass bei meinem Provider Hirn regnen! Aber bei deren Glück, haben sie eh alle Regenschirme dabei!“

Viel lieber jedoch sind mir Kunden, die nett und kreativ sind. Denn seien wir mal ehrlich; Wer mag schon gerne von schlecht gelaunten Kunden Briefe auspacken in denen Pornohefte (oder Bilder), XXL Unterwäsche (Nein, wir haben keine Kollegen, denen das passt!), Reste vom Frühstückstisch oder dazu unpassend Hundehaufen vorzufinden sind?

Ich kann verstehen, dass man nicht gerne ohne TV, Telefon – oder GOTT BEWAHRE – Internet dasitzen möchte! Hey, als Zockerin habe ich mehr als nur „Verständnis“ dafür, dass alles funktionieren soll.

Aber könnt ihr – ja genau ihr – aktuelle oder zukünftige Kunden, dass nicht besser machen? Ein Problem formulieren, mit vollständigen Daten und kein „hier geht nix mehr“ von einer unbekanntem Email Adresse!

Versteht, dass es nicht nur einen Kunden bei euren Anbieter gibt und dass – selbst wenn ein Name unter eurem Schreiben steht, dass ihr erhalten habt – es nicht nur einen Mitarbeiter gibt, der sich um eure Probleme und Anfragen kümmert. Es können hunderte sein.

Seit nett und man wird sich genauso um die Bearbeitung kümmern. Ihr wisst schon; „wie es im Wald hinein schallt...“

Aber es gibt sie auch, die wirklich kreativen Kunden, die es nicht schaffen jemand negativ zu verstimmen. Im Gegenteil. Einen dieser Kunden möchte ich gerne aus dem Gedächtnisprotokoll zitieren und ich hoffe, dass es mir dieser Kunde nicht übel nimmt, doch das Schreiben, ging mir einfach nicht aus dem Kopf.

„Leider muss ich mich wegen einem sehr dringenden Anliegen an sie wenden. Mein Hase hat unbemerkt das Kabel vom Modem zernagt.“

- So weit, so gut -

„Auf den flüchtigen Hasen wurde bereits eine Belohnung von drei Möhren ausgesetzt. Seine Komplizin weigert sich jedoch bisher eine Aussage zu machen. So ist es mir leider auch nicht möglich online nach dem Straftäter zu verhandeln oder nach Rezepten für Hasenragout zu suchen.

Ich bitte sie daher, mein Anliegen zeitnah zu bearbeiten und mir ein neues Kabel zuzuschicken.

Vielen Dank und mit freundlichen Grüßen“